

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan tentang pengaruh kualitas pelayanan Grab-Food terhadap keputusan pembelian di Loving Hut Express maka dapat ditarik kesimpulan yaitu variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian secara parsial di Loving Hut Express. Dengan indikator variabel kualitas pelayanan yang harus diperhatikan khusus pada indikator ketepatan waktu yaitu pada waktu pengiriman atau waktu menunggu makanan hingga diantar masih terlalu lama.

Variabel kualitas pelayanan Grab-Food berpengaruh signifikan secara positif terhadap keputusan pembelian di outlet Loving Hut Express, sebesar 61,6% mempengaruhi keputusan pembelian dan 38,4% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Variabel kualitas pelayanan yang paling berpengaruh terhadap keputusan pembelian adalah Jumlah Rilis Pesanan dengan pernyataan tidak ada jumlah minimal atau maksimal pemesanan makanan (X3.1) dengan pilihan S (setuju) sebesar 55,7% responden dan SS (sangat setuju) sebesar 40% responden. Setelah ditelusuri lebih dalam, Sebagian besar responden mengatakan bahwa mereka memilih setuju dan sangat setuju karena ketika mereka melakukan pemesanan makanan dengan kuantiti

yang banyak melalui Grab-Food di Loving Hut Express, makanan di *packing* sedemikian rupa supaya pengantar Grab dapat mengantar dengan baik dan tidak perlu memesan lagi pengantar yang kedua. Selain itu, ada Sebagian juga yang menjawab ketika mereka ingin memesan hanya lauk saja tanpa nasi, ada opsi satuan dan tidak mengharuskan membeli 1 porsi. Ini yang menjadikan sebuah kelebihan bagi sebagian orang yang tidak didapatkan di restoran lain.

Dari semua variabel operasional kualitas pelayanan yang menunjukkan angka negatif yang cukup tinggi adalah ketepatan waktu dimana pada pernyataan waktu yang dibutuhkan untuk pengantaran makanan tidak lama, persentase sangat tidak setuju sebesar 18,7% dan tidak setuju sebesar 50%. Alasan dibalik angka yang cukup tinggi ini bisa disebabkan oleh dua hal yaitu waktu penyiapan makanan dari Loving Hut Express memakan waktu yang lama atau proses pengantaran dari pengemudi Grab memakan waktu yang lama. Setelah dilakukan observasi, maka diketahui bahwa di masa pandemi COVID-19 ini , Loving Hut mengurangi karyawan untuk bagian *cook helper* yang bertugas untuk menyiapkan bahan – bahan mentah dari makanan yang akan dimasak sehingga proses penyiapan makanan memakan waktu lebih lama dari biasanya.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan penelitian terhadap kualitas pelayanan dengan indikator kualitas informasi, prosedur pemesanan, jumlah rilis pemesanan, ketepatan waktu, akurasi pesanan, kualitas pesanan, kondisi pesanan, penanganan perbedaan pesanan dan

kualitas kontak maka saran yang diberikan yaitu kualitas pelayanan pada indikator ketepatan waktu perlu memperhatikan waktu penyiapan makanan dengan cara kembali merekrut karyawan atau *staff* di bagian dapur yang bertugas menjadi asisten koki. Dari apa yang sudah penulis amati, kondisi sekarang sudah jauh lebih baik dibandingkan dengan awal tahun 2020 dimana pandemi sangat berdampak terhadap usaha kuliner sehingga penulis menyarankan untuk merekrut asisten koki untuk mengurangi keterlambatan penyiapan makanan dan juga dengan harapan konsumen dari Loving Hut Express dapat meningkat di tahun 2022 ini. Kemudian untuk prosedur pemesanan sebaiknya ditambahkan petunjuk atau *tutorial* singkat di kolom khusus pada aplikasi Grab-Food untuk memudahkan segala kalangan dan segala usia dalam memesan makanan melalui Grab-Food.